

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: B200417007

UDC _____

廈門大學

博 士 学 位 论 文

高等教育服务质量与学生满意度研究

——以福州、厦门、泉州高职院校为例

A Study on Higher Education Service Quality
and Student Satisfaction

---Taking the Advanced Vocational Colleges in Fuzhou,
Xiamen and Quanzhou as the Cases

洪彩真

指导教师姓名: 潘 懋 元 教 授

史 秋 衡 教 授

专 业 名 称: 高 等 教 育 学

论文提交日期: 2 0 0 7 年 5 月

论文答辩日期: 2 0 0 7 年 月

学位授予日期: 2 0 0 7 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2007 年 5 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹呈交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

1、保密（ ），在 年解密后适用本授权书。

2、不保密（ ）

（请在以上相应括号内打“√”）

作者签名：

日期： 年 月 日

导师签名：

日期： 年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘要

1999 年中国高等教育扩招以来,高教质量问题成为各方关注的焦点。然而无论政府举行的评估或学术界、政府官员与民间的争论,多数依据工业经济时代的“产品质量观”,高教质量关注的是投入与产出,而非高教服务的过程。这种对过程的忽视必然导致学生主体地位的缺失。因此,以“服务质量观”为指导,使学生成为高教服务质量评价主体,有助于纠正我国高等教育长期以来价值取向上的偏差;通过学生满意度评价监测高教服务质量,对高等教育从容应对大众化、市场化和国际化的挑战意义深远。

论文在拓宽高等教育质量范畴的基础上,采用理论思辨与实证分析相结合的方法,对高等教育服务质量评价进行探讨,并以福建省福州、厦门、泉州 6 所公、民办高职院校为例,进行学生满意度的测量。这对于高等教育质量研究来说,具有方法论上的重要意义。就理论研究而言,论文认为,高教基本产出之一是高等教育服务,学生是高等教育的核心利益相关者,对高教质量的评价应重视其服务过程,可以采用修正后的 SERVQUAL 量表来测量服务质量与学生满意度。同时,鉴于学生满意度指数在监测高教服务质量甚至宏观经济上的重要作用,论文以学生满意度为基础,构建了学生满意度指数测评体系与测量模型。就实证分析来看,研究指出,高职院校学生对服务质量普遍不满,性别、家庭年收入与高考前生源所在地等人口统计特征对学生满意度有显著影响,公民办高职院校学生满意度之间存在显著差异。更重要的是,学生对高职院校的服务质量评价与学生满意度、学生行为倾向之间存在强相关关系。

基于以上结论,论文认为,提高学生满意度迫在眉睫。而政府职能服务化、院校研究建制化、学生事务专业化是改进服务质量、增加高校竞争力的现实策略。

关键词: 利益相关者; 服务质量; 学生满意度

厦门大学博士论文摘要库

Abstract

The question of Higher Education quality have become the focus of every side since Chinese Higher Education enlarged enrollment in 1998. But no matter what the government's evaluation or the argues among the academe, officers and civilians, most of them according to the "Product Quality View" at the age of the industry economy, that the quality of Higher Education focus on input and output, but not the process of the Higher Education service. The ignoring of the process can result in the lack of the students' principal part position. So guiding by the "Service Quality View", allowing the students to become the main body of the evaluation of Higher Education service quality, can help correct the value orient deviation of Higher Education that has been formed since a long time; and supervising the Higher Education service quality through the Student Satisfaction Survey, can let Higher Education face the challenges of the massification, marketization and internationalization more easily.

Based on enlarging the categories of the Higher Education Quality conception, the dissertation combines the theoretic and empirical methods to discuss the Higher Education service quality evaluation and takes the six public, private Advanced Vocational Colleges' Student Satisfaction Survey in Fuzhou, Xiamen and Quanzhou in Fujian Province as the cases. This has an important meaning to the methodology of the Higher Education quality research. To the theoretic research, the dissertation considers that the basic output of the Higher Education is the Higher Education service; students are the core stakeholders of Higher Education; the service process must be paid attention in the evaluation of Higher Education quality; we can use the modified SERVQUAL instrument to measure the service quality and student satisfaction. For the important effect of the Student Satisfaction Index in supervising the Higher Education service quality and even in macro-economy, the dissertation builds the Student Satisfaction Index measuring system and model. To empirical analysis, the research indicates that the students of the Advanced Vocational Colleges are dissatisfaction to the service quality at large; demographic characteristics such as

gender, family earning per year, the habitation before the college entrance examination have significant effect to the student satisfaction; and there are significant differences between the public and private Advanced Vocational Colleges too. It's much more important that there is a strong relationship among the service quality, student satisfaction and behavioral intentions of Advanced Vocational Colleges' students.

Based on the conclusions, the dissertation considers that it is urgency to improve the student satisfaction. Turning the government functions into service, building the Institutional Research organizational system, and making the student affairs specialization are the realistic strategies to improve service quality and increase the colleges competing power.

Key Words: stakeholder; service quality; student satisfaction.

目录

前言	1
第一章 国内外高等教育服务质量与学生满意度研究之文献回顾..	23
第一节 国外高等教育服务质量之研究综述	23
第二节 国外高校学生满意度评价之案例研究	27
第三节 国内高等教育服务质量之研究综述	47
第四节 综合讨论	54
第二章 高等教育服务质量与学生满意度研究之理论基础.....	56
第一节 利益相关者理论	56
第二节 服务质量评价模型	75
第三节 顾客满意度理论	107
第三章 高职院校服务质量与学生满意度之实证研究设计.....	125
第一节 实证研究目的、问题与假设	126
第二节 研究工具、取样方法与数据收集	132
第四章 数据分析、研究结论与发现	148
第一节 描述性统计	148
第二节 高职院校服务质量差距研究	165
第三节 学生人口统计特征对高职院校学生满意度的影响研究	172
第四节 院校身份对高职院校学生满意度的影响研究	202
第五节 年级与院校身份对高职院校学生满意度的交互影响研究	211
第六节 高职院校服务质量、学生满意度与学生行为倾向的关系研究	218
第七节 研究结论与发现	222
第五章 提高服务质量与学生满意度的现实策略	224
第一节 实证研究结论	224
第二节 政府职能服务化	226
第三节 院校研究建制化	234

第四节 学生事务专业化	245
结语	255
附录	268
参考文献	286
后记	303

厦门大学博士论文摘要库

Contents

Foreword.....

Chapter One The Literature Reviews of the Researches about HE

Service Quality and Student Satisfaction in Domestic and Overseas..

Section One The Literature Reviews about HE Service Quality in Overseas

Section Two The Cases Researches about Student Satisfaction Survey of Universities and Colleges in Overseas

Section Three The Literature Reviews about HE Service Quality in Domestic

Section Four The Comprehensive Discussions.....

Chapter Two The Theoretical Basis of the Researches about HE

Service Quality and Student Satisfaction

Section One Stakeholder Theory

Section Two Service Quality Assessment Model

Section Three Customer Satisfaction Theory

Chapter Three The Empirical Research Design about HE Service

Quality and Student Satisfaction of Advanced Vocational Colleges..

Section One The Purpose, Questions and Hypothesis of Empirical Research

Section Two The Research instrument, Method of Sampling and Data Collect.....

Chapter Four Data Analysis, Research Conclusions and Findings

Section One Descriptive Statistics

Section Two The Research of Service Quality Gap about the Advanced Vocational Colleges.....

Section Three The Research about the Influences of Student Demographic characteristics to Advanced Vocational Colleges' Student Satisfaction.....

Section Four The Research about the Influence of Colleges' Status to Advanced

Vocational Colleges' Student Satisfaction.....	
Section Five The Research about the conjunct Influences to Advanced Vocational Colleges' Student Satisfaction.....	
Section Six The Research about the Relationship among the Advanced Vocational Colleges' Service Quality, Student Satisfaction and Behavioral Intentions.....	
Section Seven The Research Conclusions and Findings	
Chapter Five The Realistic Strategies of Improving Service Quality and Increasing Student Satisfaction.....	
Section One The Empirical Research Conclusions	
Section Two Turning the Government Functions into Service.....	
Section Three Building the Institutional Research Organizational System.....	
Section Four Making the Student Affairs Specialization	
Epilogue	
Appendices.....	
Bibliography	
Postscript	

前言

一、问题的缘起

(一) 高等教育大众化的质量困惑

1999 年 1 月 13 日,国务院批转了教育部《面向 21 世纪教育振兴行动计划》,该计划犹如一声号角,奏响了高等教育大众化的进程。自 1999 年扩大招生以来,我国高等教育规模迅速扩大,毛入学率年年攀升,从 1998 年的 9.8% 上升到 2002 年的 15%,比原计划提前 8 年进入了国际公认的高等教育大众化的门槛,^①2005 年毛入学率进一步增至 21%,全国各类高等教育总规模超过 2300 万人,成为世界上高等教育规模最大的国家。^②同时,在 2005 年亚洲教育北京论坛上,教育部长周济表示,我国还将继续推进高等教育大众化,到 2020 年实现高等教育毛入学率达到 40% 的目标。^③

我国高等教育规模的迅速扩张令人欢欣鼓舞,然而,伴随着量的增长,高等教育质量问题也接踵而至。正如弗莱克斯纳所说,“起初学生的人数问题并不严重,但今天它们在已经人满为患的大学基础上再增添 22000 名学生时,这一问题就无法轻描淡写了”。^④范德格拉夫等人针对西方高等教育的发展指出:“高等教育所受的最重要的一个压力,是众所周知的被概括为‘入学人数爆炸’的现象。从 20 世纪 50 年代末到 60 年代初,在校人数增加了 1 倍甚至 2 倍。决策者和学术界逐渐意识到,正在出现的问题不可能仅仅通过扩大学校的途径得到解决,也不可能沿用过去的提供‘更多的同样机会’的政策。数量的扩大导致了新的质量问题。为少数人服务的高教结构,已不适应不断扩大的学生群体的广泛的能力、兴趣和动机需求。”^⑤马丁·特罗明确指出,“每一个发达社会的高等教育问题都

^① 纪宝成. 如何做强我国高等教育[N]. 人民日报, 2006-12-14, 第 13 版.

^② 教育部. 2005 年全国教育事业发展统计公报[EB/OL].

<http://www.moe.edu.cn/edoas/website18/info20464.htm>. 2007-01-15.

^③ 教育部长周济: 2020 年实现高等教育毛入学率 40%[EB/OL].

<http://pd.xjtu.edu.cn/html/allnews.php?tt=1437&kind=2>. 2007-01-15.

^④ [美]亚伯拉罕·弗莱克斯纳著,徐辉等译. 现代大学论——美英德大学研究[M]. 杭州: 浙江教育出版社. 2003:289.

^⑤ [加]约翰·范德格拉夫等编著,王承绪等译. 学术权力——七国高等教育管理体制比较[M]. 杭州: 浙江教育出版社. 2003:9.

与数量增长相联系”^①。

在中国,由于高等教育大众化进程并非循序渐进、水到渠成的过程,而是人为原因推动的,因此学生人数的迅速扩张,使毫无准备的精英高等教育体系压力剧增,质量问题也随之暴露无余。截至2007年1月15日,笔者以“质量”和“高等教育”为关键词,对中国期刊全文数据库进行检索时共得到2993篇文章;以“高等教育质量”为关键词对“google”进行检索,共得到185000条相关信息。这显示在高等教育大众化时期,高等教育质量已引起了学术界、政府官员和民间的共同关注,成为教育热点话题。从阅读过的文献来看,高等教育领域的著名专家几乎都针对高教质量问题发表过自己的看法;政府官员颇为自豪,认为我国高等教育质量已具国际水平;^②坊间似乎悲观一些,认为与扩招前相比,高等教育质量严重下滑。^③

高等教育质量是真的下降,抑或只是“人造危机”?^④对此,双方各执一词。博耶打趣道:“问题是我们没有公认的‘道琼斯平均指数’(Dow Jones Average)来监测我国(美国)教育的全面健康发展状况。其结果就好像看一个盛着半杯水的玻璃杯,有些分析家看的是半满,有些则看的是半空。”^⑤

潘懋元先生认为,高等教育质量下降有“真、假命题”之分。“真命题”是,经费、师资、校舍及设备的教育资源的扩充跟不上扩招的速度,导致生均经费年年下降,生师比迅速攀升。“假命题”是,大众化的前提是多样化,如果以多样化的质量观来看,则高等教育质量未必下降。^⑥“教育质量真实的下降,是客观的现实,必须通过改变政策性原则和采取政策性措施来解决。教育质量虚假的‘下降’,是主观的认识,必须改变教育质量观……将传统的单一的精英教育质量观转变为包含精英教育在内的多样化的大众教育质量观。”^⑦

^① [美]马丁·特罗著,王香丽译. 从精英向大众高等教育转变中的问题[J]. 外国高等教育资料, 1999, (1):1-22.

^② 周济: 高等教育质量已具国际水平[EB/OL].
<http://learning.sohu.com/2004/03/24/70/article219577027.shtml>. 2007-01-15.

^③ 冀文海. 专家认为中国高等教育质量严重滑坡[EB/OL].
<http://www.people.com.cn/GB/kejiao/39/20010329/428530.html>. 2007-01-16.

^④ 美国的罗伯特·伯恩鲍姆对高等教育的研究文献表明,关于高等教育处于“危机”中的主张曾经流行于整个20世纪。在不同时期,这些危机的性质随之发生变化。但往往是还没有来得及实施新的政策措施,它们就自我消除了。有的学者把它们称作“人造危机”——利益团体试图以此筹集额外资源,支持他们自己的计划,或者以此转移公众的注意。参见[美]罗伯特·伯恩鲍姆著,别敦荣主译. 大学运行模式——大学组织与领导的控制系统[M]. 青岛:中国海洋出版社. 2003, 中译版序, 5.

^⑤ [美]博耶著,涂艳国,方形译. 关于美国教育改革的演讲[M]. 北京:教育科学出版社. 2002:51.

^⑥ 潘懋元. 中国高等教育的定位、特色和质量[J]. 中国大学教学, 2005, (12):4-6.

^⑦ 潘懋元. 新时期中国高等教育的质量战略[J]. 中国大学教学, 2004, (4):4-8.

“多样化的高等教育质量观”的提法来自于 1998 年在法国巴黎召开的首届世界高等教育会议通过的《21 世纪高等教育展望和行动世界宣言》。《宣言》第 11 条“质量评估”指出,“高等教育的质量是一个多层面的概念,包括高等教育的所有功能和活动:教学与学术计划、研究与学术成就、教学人员、学生、校舍、设施设备、社会服务和学术环境等”,要“考虑多样性和避免用一个尺度来衡量高等教育质量”。^①

就多样化的人才质量观而言,安心归纳为 8 大类:不可知观、产品质量观、测量观或达成度观、替代观、实用观、绩效观、内适应或学术、学校本位观、准备观等等。^②笔者发现,虽然各种质量观各有侧重,但它们都有一个共同点:采用工业经济时代的思维模式,沿用制造业的“产品质量观”,质量测量关注的是技术质量,即高等教育质量特指教育的“产品”(学生),而不是指生产出这些“产品”的过程。换言之,关于高等教育质量更多指的是资源的投入(生源、经费、师资等)和结果的输出(人才培养质量),而非高等教育服务的过程。因此,教育的“服务质量”始终没有得到应有的重视。

从社会整体分工来看,教育是一种“生产”,但从社会个体的角度看,教育又是一种由学校提供给社会和学生的一种服务。近几年来,随着教育成本的个人分摊,教育的服务意识已愈来愈强烈。因此,教育质量应该包含“服务质量”,应该更加重视满足学生的“需要”。^③

在国外,高等教育是一种服务产业,高等教育服务是高等教育的基本产出之一的观点已经为大多数人所接受。Shank, Walker 和 Hayes(1995)指出,高等教育拥有服务产业的特征。教育服务具有无形性、异质性、与服务传送过程的不可分离性、多变性、易失性及顾客(学生)参与服务过程等特性。^④Kerlin(2000)^⑤、Soekisno Hadikoemoro(2001)、^⑥Carrie Leugenia Ham(2003)^⑦等也认为高等教育

^① 赵中建. 21 世纪世界高等教育的展望及其行动框架——'98 世界高等教育大会概述[EB/OL]. http://www.nju.edu.cn/njuc/985/YiLiu/content/XueZhe/XueZhe_1.html. 2007-01-15.

^② 安心. 高等教育质量保证体系研究[M]. 兰州: 甘肃教育出版社. 1999:62-66.

^③ 肖化移. 高等职业教育质量标准研究[D]. 华东师范大学, 2004:8-9.

^④ Shank, M.D., Walker, M., Hayes, T. Understanding Professional Service Expectation: Do We Know What Our Students Expect in a Quality Education[J]. New York: Journal of Professional Services Marketing, 1995, 13(1):71-89.

^⑤ Kerlin, Christine A. Measuring student satisfaction with the service processes of selected student educational support services at Everett Community College [D]. Oregon State University. 2000.

^⑥ Soekisno Hadikoemoro. A Comparison Of Public And Private University Students Expectations And Perceptions Of Service Quality In Jakarta, Indonesia [D]. Nova Southeastern University. 2001.

^⑦ Carrie Leugenia Ham. Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Behavioral Intentions in Higher Education [D]. Nova Southeastern University. 2003.

的产出为高等教育服务,学生是评价高等教育服务质量的主体。随着高等教育大众化的发展,一种认为高等教育应该致力于“符合消费者的愿望和需求”(meeting customer expectation)的服务质量观念逐步为人们所接受,这种观点认为,高等教育服务质量是指高等教育服务的固有特性满足顾客(学生)明确的或潜在的要求的程度,它主要取决于顾客(学生)在服务接触的“真实瞬间”对高等教育服务水平的感知。

多样化的高教质量观还应包括评价主体的多样化。肖化移认为,大众阶段高等教育质量至少应包含以下几方面的涵义:一是社会用人单位对毕业生的满意程度,即“社会质量”。二是学生对高等学校教育的满意程度,即“内部质量”。三是教育管理者、实施者(包括教育行政部门、高校领导与教师等)对教育工作的满意程度,即“工作质量”。高等教育质量的这三方面的含义是相互联系的,“社会质量”是核心、“内部质量”是高等教育质量中不可或缺的组成部分,“工作质量”则是提高“社会质量”和“内部质量”的保证。^①作为高等教育质量的标准,无论是社会的、学生的还是学校内部的,都会随着时代的发展而变化,开展高等教育质量管理要不断地审视各方面对质量要求的变化。

从评价主体的多样化来看,当前中国高教质量评价的话语权似乎只掌握到教育管理者、实施者手中。教育管理者从规模的角度,喜看高等教育蓬勃发展,一片欣欣向荣;学者专家等实施者从知识质量观的角度,哀叹学生鱼龙混杂,今不如昔。社会用人单位以就业率为标尺,理直气壮地衡量着高校的“社会质量”。作为“大学存在之理由”的学生似乎被遗忘了。其实,“如鱼饮水,冷暖自知”,对于自己的在学经历与感受,对于高校提供给自己的教育服务水平,学生最有发言权。从学生的视角,应该最能真实反映高等教育的“内部质量”现状。然而当前,无论是高等教育的“服务质量”等领域,还是“学生应成为高等教育质量的评价主体”等观点,都没有进入主流研究的视野。笔者认为,这两者具有相关性,对高教服务过程的忽视必然导致学生这个评价主体的缺失,难怪在各行各业重视顾客满意度测量的今天,教育界对“学生满意度”依然陌生和排斥,这不能不说是一种遗憾。

^① 肖化移. 高等职业教育质量标准研究[D]. 华东师范大学, 2004:8-9.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库